

多元共治：数字技术赋能城市社区智治的探索

——基于广州市旧南海县社区的案例分析

张育广,韩曜骏

(广东工业大学法学院,广东 广州,510520)

摘要: 随着人工智能等数字技术的快速发展,我国城市社区面临治理模式滞后和治理效率低下的双重困境。社区智治模式通过整合先进的数字技术和智慧化管理手段,实现对社区事务的高效、精准治理,成为解决上述困境的有效路径。广州市旧南海县社区通过政府引导、市场助力与社会参与,构建了智慧安防、智慧消防及智慧医养体系,实现了老旧小区的智慧化转型。基于旧南海县社区智治的理念、机制和模式,文章构建了多元治理理论模型,并提出加强科技支撑、推动多元共治以及保障居民主导等实现社区智治的实践路径。

关键词: 社区智治; 智慧治理; 多元治理; 社区治理

中图分类号: C916

文献标识码: A

文章编号: 2096-7640(2025)02-0085-09

一、问题缘起

人工智能技术的深入发展与广泛应用不断推动传统思维模式、管理制度的根本变革,同时也在重构信息传播途径、个体行为习惯以及社会利益结构。^[1]这场技术演进引发的深刻变化使得政府、市场和社会之间的关系亟须重塑,形成一种新型的网络化、社会化、智慧化治理生态。

依照中共中央、国务院《关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》(2021年4月)的指导精神,需要不断提高基层治理的数字化、智慧化水平,将智慧化治理作为现代化基层治理体系的关键路径。^[2]2022年5月,民政部等九部委联合下发《关于深入推进智慧社区建设的意见》,提出“到2025年初步打造成智慧共享、和睦共治的新型数字

社区,社区治理和服务智能化水平显著提高。”^[3]这标志着社区智慧治理(以下简称智治)模式迈入提质增效阶段。党的二十大报告再度明确:“要通过精细化服务、网格化管理等措施,完善基层治理”^[4],将社区智治提到前所未有的高度。

作为国家或社会的基本单元,城市社区是实现现代社会治理体系建设的重要载体,也是体现社会治理能力的有效途径^[5],其建设已迈入智慧化新阶段。人工智能的融入不仅是回应新时代城市发展的需求,也是推进城市治理体系现代化不可或缺的手段。国内众多城市社区已进行了一网统管、网格化管理、智慧社区等新型数字化模式的探索。本文拟以广州市旧南海县社区的智治模式为例,分析运用人工智能等数字技术来提升社区治理效能和改善居民生活质量的实践路径和具体成效,期望通过详细的案例研究和理论探讨,为构建我国城市社区智

收稿日期: 2024-04-28

基金课题: 国家社会科学基金一般项目“算法推荐的意识形态风险及治理路径研究”(23BKS118)。

作者简介: 张育广(1977—),男,汉族,研究员,博士;主要研究方向:区域协同创新与公共政策。

引文格式: 张育广,韩曜骏.多元共治:数字技术赋能城市社区智治的探索——基于广州市旧南海县社区的案例分析[J]. 社会工作与管理,2025,25(2):85-93.

治模式提供实践参考和发展建议。

二、文献回顾与理论基础

(一)数字技术赋能的城市社区治理模式及其困境

自数字技术被引入城市社区治理以来,全国各地纷纷探索数字治理模式,形成了三种较具代表性的模式:一网统管、网格化管理和智慧社区。首先,一网统管模式是通过打通城市各治理系统的业务平台、管理全域的实体中心和整合治理力量的协同模式来实现。陈水生从组织视角分析了一网统管的运行架构,认为它是“平台治理”的典范。^[6]然而,也有学者指出该模式在实施过程中遇到了数据和组织层面的协同障碍。^[7]其次,网格化管理模式是基于数字化管理平台,根据特定的地理空间和人口分布,将行政管理区域划分成多个网格进行管理。^[8]竺乾威认为,网格化管理打破了传统的层级、职能和部门界限,实现了真正的无缝隙运作,并被视为政府管理流程上的一大变革和突破。^[9]尽管如此,网格化治理在启动机制、运作制度及社会形态的兼容性方面仍显不足^[10],且民众参与度和监督处理机制的有效性因体制障碍而变得更加复杂。^[11]最后,智慧社区模式构成了一个以技术为驱动的生态系统,旨在提供便利、高效、透明的公共服务,塑造新型的社区治理范式。^[12]它反映了智慧城市的本质——通过信息技术改革政府与企业、公众间的互动方式,迅速响应各类需求,提高城市管理效率。^[13]毛佩瑾和李春艳指出,国内智慧社区的发展常受制于缺乏统筹规划、中央与地方政策不一致而无法形成有效的整合政策。^[14]

本文探讨的社区智治是指社区智慧治理模式。“智”代表人工智能技术的应用,而“慧”则代表在工具理性之上融合价值理性,赋予其一种主观能动性的特征。^[15]传统的一网统管、网格化管理和智慧社区模式虽然运用了人工智能等数字工具,但通常仅限于技术层面。而社区智治模式则提供了一种更全面、更智能的治理方式,它不仅技术先进,而且强调技术与社区价值观的结合,以实现更有效的治理效果。在智治的构建上,余敏江等强调,大数据技术的引入是智治的核心,通过整合分散的数据资源,促进了治理结构优化,并推动了数据开放共享。^[16]刘培功阐述了数字治理下社区共治体的智治逻辑,强

调了技术在推动社区自上而下与自下而上的互动中的作用。^[15]李志强和许峰、邓念国则分别从应急治理和城市治理的角度,探讨了智慧社区与数字化城市治理的实践路径,展示了智治模式在实际应用中的多样性和有效性。^[17-18]

(二)数字技术对社区多元治理的影响

多元治理理论起源于西方,并逐渐成为社会学的重要理论基础。该理论是由奥斯特罗姆夫妇提出的,其基础理念在于识别和解释多中心决策系统的运作机制。^[19]我国学界在多元治理理论上的研究已展现出丰富的理论创新与实践探索成果。王名等提出,以法治为基础的多元共治体系是对我国社会治理模式的重要制度创新,为治理现代化提供了理论支撑和实践指南。^[20]李平原和刘海潮认为,多元治理理论强调治理主体是多元的,各主体相对独立且彼此之间相互联系,在一定范围内共同承担公共事务治理的职责。^[21]

数字技术对社区多元治理的积极影响如下。一是提升了治理透明度和公众参与度。数字技术的应用在社区治理中开辟了数字化的“第二渠道”,通过双向互动和信息流动的改进,显著提高了各主体间的互动效率。^[22]这不仅促进了政府与社区居民之间的沟通,也增强了社区民众的归属感和参与治理的积极性,形成了良性互动循环。二是优化了组织结构与信息流通。在社区治理中,数字技术的参与不仅简化了组织结构,还提高了各主体间的信息共享能力,有效地破除了部门隔阂。^[23]党组织通过技术赋能来促进政府组织体系充分发挥自身治理能效,引领社区治理建设。^[24]数字技术的开放性和共享性使得数据在不同治理主体之间得以充分流通,展现了数据的潜在价值。^[25]然而,数字技术虽为社区多元治理带来了新机遇,但也存在不足。一方面,技术至上的误区使一些社区治理重技术而轻人文精神,导致社区智治的建设忽视其社会功能,不能充分满足居民需求。^[26]另一方面,社区治理主体的智慧化理念尚未确立,导致主体结构及权力关系失衡,而效率低下的治理流程和资源整合困难也限制了数字技术的有效应用。^[27]

尽管数字技术赋能的城市社区治理模式已得到广泛探讨和应用,但关于社区智治与多元治理相结合的研究仍显不足,特别是如何通过多元主体的协作和协调来优化智治模式的实际应用效果。因此,本文旨在通过理论探讨和实践案例分析,研究

社区智治与多元治理结合的可能性与实践策略。

(三)分析框架

本文拟在文献回顾和多元治理理论分析的基础上,对广州市旧南海县社区智治模式进行案例研究,分析该模式下的工作内容、实施情况及所获成效,结合该模式的多元主体互动关系,提出社区智治的多元治理理论模型,并基于其建设经验,提出具有针对性的对策建议,为深入推行社区智治模式提供参考。本文的理论分析框架如图1所示。

三、研究方法 with 个案简介

(一)研究方法

本文采用个案研究法,揭示人工智能技术在社区智治中的赋能效果及其作用机制。选用此方法的原因主要有三点。第一,案例研究被认为是解释中国之制与中国之治的最佳方法。^[28]个案研究法因其能够深入个案,探讨并解释复杂的现象与过程,符合本文的研究需求。第二,当前关于人工智能技术促进社区智治水平的深层次机制尚不透明,很多内在作用还处于不断探索之中。个案研究法强调对既有理论的补充与完善,适合填补理论研究中的空白。第三,本文意图全面透视人工智能技术在社区智治中的嵌入与影响路径,个案研究法可以获得更多层次的信息与细节,从而在宏观层面重构治理动

态中的机理图景。

(二)案例选择

本文选择广州市越秀区旧南海县社区的智治模式作为研究案例,主要基于三个原因。

第一,案例的典型性和示范性。旧南海县社区作为广东省首个数字政府改革示范区,在其智治的探索中,展示了如何在保持历史风貌的同时,实现社区治理的现代化转型。其智治模式不仅解决了老旧城区面临的基础设施老化和效率低下问题,还通过引入先进的数字技术,实现了智慧安防、智慧消防和智慧医养等目标。这些成就不仅提升了社区治理效能和居民生活质量,也为其他类似社区提供了可借鉴的经验和示范。

第二,技术和社会文化双重挑战。在旧南海县社区的智治建设中,技术的整合和更新换代问题与历史保护和现代生活需求之间的冲突并存,为研究提供了一个复杂的场景。这种独特的社会文化背景和技术应用环境的结合,为深入探索智慧科技在传统社区中的实施效果及其对居民生活的影响提供了丰富的分析维度。

第三,社会影响和学术价值。旧南海县社区的智治模式作为成功的案例之一,为理解数字化技术如何在城市基层治理中发挥作用提供了直观的证据。该社区的经验有助于分析人工智能技术在优化社区服务、提高居民参与度和增强公共安全等方面的效能。此外,还能基于该案例深入探讨社区智治

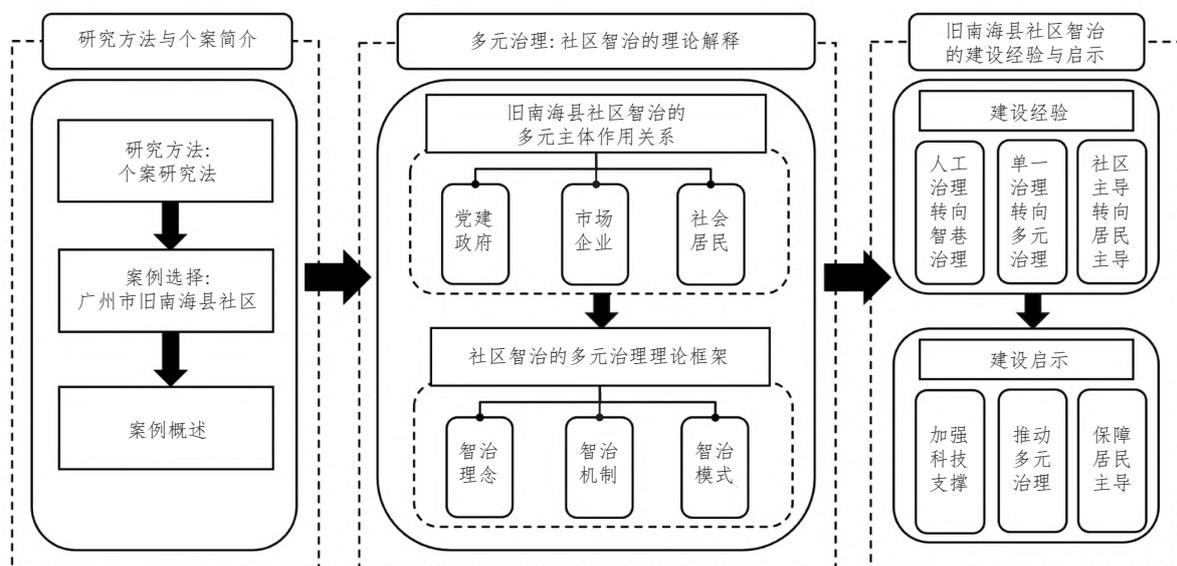


图1 本文的理论分析框架

在促进社区可持续发展方面的潜力和挑战,从而在学术上为智慧城市和社区研究领域贡献新的理论和实践见解。

(三)案例概述

本文资料除特殊说明外,主要是笔者2023年12月至2024年3月对旧南海县社区展开的实地调研,并结合历史档案、网络文本及政府文件所得。旧南海县社区是广东省广州市越秀区六榕街道下辖的一个社区,因曾为明清时期南海县衙所在地而得名。社区总面积为0.136平方公里,有居民4 000余人,是典型的“老城、老街、老房、老人”社区。旧南海县社区地处城市核心区,历史文化底蕴丰富,却面临新时代城市快速发展的挑战。在社区智治建设前,旧南海县社区设施老旧、居住环境较差、安防落后,对居民的日常生活造成严重影响。2012年,旧南海县社区在广州首次提出网格化管理的社区建设思路。2018年11月,该社区被纳入住建部老旧小区改造试点并正式开工改造,将老城区改造提升与保护历史遗迹、保存历史文脉统一起来,并于2019年8月完成改造。旧南海县社区的智治模式主要体现在三个方面。

第一,搭建社区智治基础设施。作为5G智慧社区建设的示范项目,旧南海县社区通过整合5G、人工智能、云计算和物联网等前沿技术,完善社区智治的基础设施建设。一是全面部署5G网络,其不仅支持智能设备如环境传感器、智能摄像头的实时连接和数据交换,还实现了对环境、交通和安全等方面的实时监测。二是搭建智慧服务平台,结合广州市越秀区的“令行禁止、有呼必应”综合指挥调度平台,以“小前台、大中台”的模式实现数据共享,提供VR全景视角和全量数据分析。该平台能够监控社区内的重点区域和人群,如陌生人员、人流密度,并对消防占道、乱扔垃圾等现象进行实时告警。通过数字化基础设施的建设,旧南海县社区成功地将“传统社区”与“数字世界”深度融合,实现了智慧安防、智慧消防、智慧医养等社区智治场景的落地。

第二,建设社区智治服务项目。旧南海县社区通过建设智慧安防和智慧消防系统提升了其智治水平。一是打造智慧安防系统。在社区内广泛布设消防占道、垃圾堆放、高空抛物、人脸识别等多种AI算法和高清摄像头,采用高级视频监控技术、人脸识别、物联网传感器,以及数据分析平台,形成了一个全方位的安全网络。系统中的智能摄像头不仅

可以进行实时监控,还能自动识别违法行为并发出警报。同时,通过与“越秀先锋”的数据共享,当紧急情况发生时,能快速调度相应人员进行处理。二是建立智慧消防系统。具体方式是在高龄独居老人住所、沿街商铺等安全隐患较大的场所试点安装了近百个物联网智能烟感探测器进行监测。当监测数据达到一定阈值后,平台会自动弹出告警信息,并通过“越秀先锋”发起预警,社区指挥中心即刻派人上门或电话核查,实现前置监测、实时监测,从苗头上掐住消防隐患。^[29]智慧安防与智慧消防的建设不仅大幅提升了社区的安全管理效能,也显著提高了社区应急响应的速度和精准度。

第三,形成社区智治医养体系。旧南海县社区所在的六榕街道辖内60岁以上的长者近700人,占户籍人口的30%。^[30]旧南海县社区通过整合多方资源和优化服务内涵,有效组织了社区养老网络,实现了高效和人性化的养老服务。一是向高龄、独居或有重病的老人提供智能手环,通过手环的防走失定位、跌倒监测等功能来确保老人安全。手环能自动发送告警信息给社区管理中心和老人的监护人,增强了紧急应对能力。二是推出一系列的居家养老和社区医疗服务,如深入推广“越秀人家”掌上服务资源平台,将党员服务、微心愿、长者饭堂和家政服务线上线下服务相结合,精确满足居民需求。三是针对老年人的多样化需求,推行如“易生活”、“维修检修”及“居家安全”的微项目,通过5G和云计算技术支持的健康小屋,为老人提供预防、诊断和治疗服务,极大提高了养老服务的质量和效率。这些措施共同构成了一个综合、高效、互联的社区智治养老服务体系。

旧南海县社区智治模式(见图2)成效如下。在社区服务方面,显著提升了社区治理效能和居民生活质量。在社区安全方面,实现了实时监控和快速响应,极大增强了社区居民的安全感,确保了居民的生命财产安全。在社区养老方面,通过智能化手段,大大提高了养老服务的质量和效率。因此,旧南海县社区先后获评“全国先进基层群众性自治组织”“全国示范性老年友好型社区”“广东省最美志愿服务社区”等称号。

四、多元治理：社区智治的理论解释

多元治理体现了在法治基础上,通过多元主体的共同参与,形成开放、复杂的治理结构,其核心在

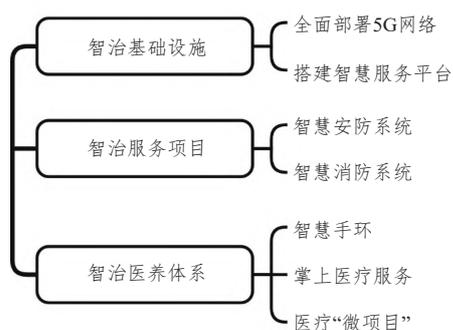


图2 旧南海县社区智治模式

于利用对话、竞争、妥协、合作和集体行动等机制，推动社会各界向共同利益目标努力。^[20]建立政府、市场、社会间的有效协调机制，优化资源配置并减少交易成本，是社区智治建设的关键。接下来，以旧南海县社区智治建设中的多元主体作用关系为逻辑起点，构建针对社区智治的多元治理理论模型，详细探讨社区智治在提升治理效率和居民生活质量方面的作用。

(一)旧南海县社区智治的多元主体作用关系

1. 社区智治中的党建引领与政府主导作用

广州市越秀区政府通过党建引领的方式，参与旧南海县社区智治建设。通过深度融合党建引领，有效整合政府、市场和社会组织的资源，推动社区治理和服务功能的全面提升。首先，区政府促进机关单位党组织与社区的深度融合。例如，广州市第一人民医院等重点单位的党组织被纳入旧南海县社区“大党委”。这些单位的党员负责人参与到社区的医疗服务和民生项目中，如提供医疗义诊和办理民生“微项目”等。其次，区政府推动居住地党员积极参与网格化管理，通过“支部建在网格上”的模式，有342名居住地党员被编入旧南海县社区的网格党支部，形成了有效的社区服务网络，增强了社区服务的针对性和有效性。^[31]再次，区政府重点落实社区硬件和智治服务的双重优化。在物质环境改造方面，社区坚持“修旧如旧”的原则进行适老化改造，增设无障碍通道和扶手，改善老年人和残疾人的出行条件。在智治技术建设方面，推动社区与中国联通等信息技术企业合作，推广智能化设备和数据平台。最后，区政府倡导居民和商户的共治共建，引导居民通过自治会参与社区智治建设，如组建“榕树头”自治会，不仅帮助居民学会使用智治技术，还使居民直接参与到社区重大事务的决策中。商户则通过社区小商铺联盟参与社区公益活动，共

同推动社区环境的改善和生活质量的提升。

2. 社区智治中的市场动力与企业助力

在旧南海县社区智治建设的过程中，企业扮演了关键角色，通过市场驱动和技术创新促进了社区智治目标的实现。企业为响应居民对更高生活质量的需求，特别是安全性和便利性方面的需求，开发了多种智慧化解决方案，如智能安防系统和智慧医养服务。这些创新不仅满足了居民的需求，还极大提升了居民的生活体验和社区的整体治理效率。中国联通作为旧南海县社区智治建设的技术供应商，积极落实工作方案要求，通过构建社区智治平台，极大增强了居民生活的便利性，实现了社区治理的智能化和自动化。企业与政府和社会组织合作，形成了一个多元化的治理网络。例如，企业与政府合作推进“政府+企业”模式，将公共服务和企业资源进行有效整合，推动了居家养老、社区医疗等社区服务的可持续发展。旧南海县社区通过与元知科技的“壹镇通”平台合作，在社区团购、居家养老和社区医疗服务等方面实现了快速发展。这些服务直接响应了社区居民的实际需求，也推动了社区服务的多样化和个性化发展。

3. 社区智治中的社会组织与居民参与

社会组织与居民参与是推动社区治理现代化的重要力量。社会组织发挥桥梁作用，通过各种社区活动提高居民的参与度和归属感，而居民则通过智治平台直接影响社区事务的决策和管理。首先，旧南海县社区居委会通过定期组织居民会议和反馈会，收集居民对社区智治建设的意见和建议，以及对现有社区设施和服务的满意度，确保智治改造项目真正符合居民的利益。其次，居委会积极开展智治科普活动，帮助居民更好地理解和使用社区提供的智能设备和服务。再次，居民在社区智治建设中的参与不局限于意见反馈，他们还通过直接参与管理实践来影响社区决策。居民通过参加会议、填写问卷调查、在微信群内交流反馈等方式，积极表达自己的需求和建设性意见，以确保社区智治改造计划的透明性和民主性。在执行阶段，居民继续监督项目的实施，通过智治平台如“越秀先锋”实时反馈问题。这样的即时反馈机制不仅提高了问题处理的效率，也增强了居民的满意度和社区的凝聚力。

综上所述，旧南海县社区智治的多元主体作用关系如图3所示。

(二)社区智治的多元治理理论模型

为了深入探索社区智治的多层面影响及其理论模型的构建,聚焦于政府、市场、社会间多元共治的交互机制和相应的治理模式,接下来从智治理念、机制和模式三个维度,全面梳理社区智治建设中的关键元素及其互动。

1. 智治理念

社区智治的根本在于贯彻“问需于民、问计于民、问效于民”的核心思想,将居民的需求和福祉置于中心位置。首先,在社区智治建设初期,要确保所有的计划和措施都是建立在深入了解居民需求的基础上。政府和社区居委会通过调研、社区会议和直接对话等多种方式,收集居民对于社区发展、设施改善及服务质量提升的需求。其次,在社区智治项目的规划和实施阶段,政府和社区居委会广泛征询居民的意见和建议,让居民直接对特定提案进行反馈和投票,确保居民在决策过程中有更实质性的影响。最后,对社区治理措施效果进行评估是关键步骤,这需要定期向居民汇报项目进展和成果,并通过满意度调查、反馈收集和社区讨论等方式,评估居民对改善措施的接受度和满意度。

2. 智治机制

社区智治的重点在于构建多平台线上线下的联动机制。通过整合线上智治平台和线下社区服务,实现信息和资源的无缝对接和实时共享。具体运作策略包括:通过统一的数据平台,将社区的各类信息汇总处理,确保所有相关数据在不同平台间流通;线上平台负责数据的实时采集和智能分析,线下服务则根据分析结果快速响应并落实具体措施。例如,通过该机制,旧南海县社区智能传感器的

监测数据能实时传输到线上平台,指挥中心根据系统分析结果迅速调度人员处理,极大提高了社区应急响应的效率和精准度。这一机制不仅提高了社区治理的智能化和响应速度,还通过多元主体的参与和协作,实现了政府、市场和社会组织之间的资源共享和协调治理,显著提升了社区治理的整体效能。

3. 智治模式

社区智治的保障是形成智慧高效、多元互动的治理模式。通过智治手段满足居民需求,听从居民反馈。一是建设完善的数字基础设施,包括部署高效的5G网络、智能传感器和数据处理平台,确保实时数据的采集和分析。二是根据社区居民的具体需求和特点,推出量身定制的智治项目。三是形成多元治理结构,政府在政策制定和资源分配中发挥主导作用,市场主体提供技术支持和创新解决方案,社区居委会动员居民积极参与并提供反馈和协助。通过政府、市场和社会的紧密合作,实现资源的优化配置。

综上所述,社区智治的多元治理理论模型如图4所示。

五、旧南海县社区智治的建设经验与启示

(一)旧南海县社区智治模式的经验

1. 人工治理向智慧治理转型：技术引入与平台建设

旧南海县社区作为一个承载着数百年历史的老旧街区,在社区改造计划的推动下,通过引入先进的数字技术和搭建智治平台,成功实现了从传统人工治理模式向智慧治理模式的转型。其成功转型

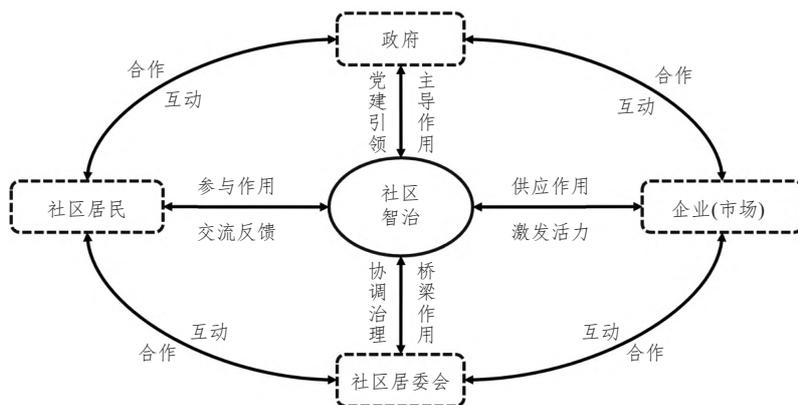


图3 旧南海县社区智治多元主体作用关系

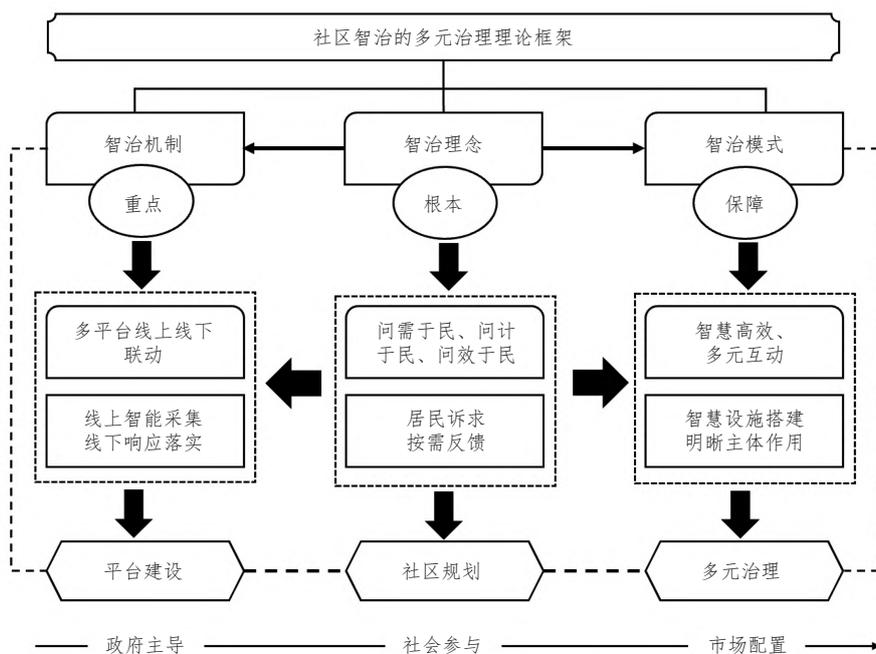


图4 社区智治的多元治理理论模型

的关键在于以下两点。一是社区敢于突破传统的人工治理模式，积极引入人工智能等数字技术。这些技术的应用标志着治理模式的根本变革，实现了社区管理的自动化和智能化，极大提升了决策的效率与精准度。社区通过数据驱动的决策过程，不仅加快了问题的响应速度，还提高了治理的透明性与公平性。二是社区通过与“越秀先锋”联动，创建了一个综合性的数字化公共服务平台。该平台集成了实时监控、事件处理和居民反馈机制等多种功能，使居民可以更便捷地接入公共服务，同时也提高了社区管理者监控和调整社区运行的能力，确保了服务的及时性和适应性。

2. 单一治理向多元治理转型：多元互动与资源共享

旧南海县社区在改造前一直采用政府主导的治理模式。这种模式虽然简化了决策过程，但往往缺乏足够的民众参与和多元意见融入，导致决策可能与居民的实际需求存在偏差，限制了治理的活力和效率。在社区智治的建设中，传统的单一治理模式转变为了多元治理模式。一是明晰多方主体作用，政府作为政策引导者，确保智治措施与社区发展策略的一致性，并有效整合各类资源，增强社区服务的针对性和有效性。市场作为技术提供者，为

智治提供了必要的技术支持和服务创新，加速了社区智治设施的建设及服务的多样化。社会组织与居民作为意见反馈者，其积极参与为智治实践带来了活力。这些措施不仅增强了社区的凝聚力，也提升了智治措施的适应性和接受度。二是社区通过智慧平台的建设实现了数据和信息的集中管理和透明共享。这不仅提高了治理效率，减少了重复劳动和资源浪费，还使得社区能够根据实时数据做出更快速和精确的响应。同时，通过数据共享，社区能够更好地理解居民的需求和期望，进而调整和优化服务，确保服务更加贴合居民的实际需求。

3. 权威主导向居民参与转型：意见吸纳与需求响应

旧南海县社区在转型过程中实现了从传统的权威主导决策模式向居民共同参与模式的转变，显著提升了居民的参与度和治理的有效性。一是社区不仅鼓励居民积极提出意见和反馈，还通过数字化平台推动“智治”与“自治”的有效结合，使居民能够直接参与到社区的日常管理和决策中。比如，通过在线投票系统对社区活动和政策进行表决，以及通过社区应用程序反馈日常问题和改善建议。这种互动确保了居民意见在社区治理中得到充分考虑和应用，提升了居民对社区事务的参与度和满意度。二

是根据社区内老龄人口较多的实际特点,有针对性地定制智慧医养项目,帮助老年人跨越数字鸿沟。比如,推动智能手环的使用、紧急呼叫系统的部署和定制化医疗健康管理服务。这些措施基于对居民健康监控数据的分析,能够提前预警其潜在健康问题,以便及时提供必要的医疗援助。因此,通过智治平台的数据分析和反馈机制,社区能够精准满足老年人的特定需求,确保他们获得适宜的关怀与支持。

(二)对城市社区智治的启示

1.加强科技支撑,创新智治平台

首先,加强人工智能等工具在社区治理中的技术研发是社区智治的基础。这不仅涉及现有技术的引入,更需要根据社区的具体需求进行创新和定制化开发。例如,通过开发适用于社区治理的人工智能算法,实现对社区内各类数据的智能分析和处理,从而提升社区管理的自动化和精准度。其次,建立系统的数字化平台是实现智治的重要步骤。平台的搭建应具备集成性、多功能性和开放性,以满足社区多样化和动态化的治理需求。平台需要集成多种功能,包括但不限于实时监控、事件处理、居民反馈、公共服务接入、数据分析和决策支持等。平台的多功能性体现在其对各种社区治理需求的全面覆盖上,从环境监测、安全管理到医疗健康、公共服务,平台应提供一站式的解决方案,确保居民能够便捷地获得各种服务。平台还应具备开放的接口和模块化设计,能够随着技术的发展和社区需求的变化,不断引入新的功能和服务,确保平台的可持续性。

2.推动多元治理,明晰智治主体

明确各参与主体的责任是提升社区智治效率的关键。在数字化背景下,社区治理主体变得更加多元化,其参与度也大幅提高。应通过梳理社区治理中的各项复杂事务,建立责任清单,细化多元主体的责任和义务,确保每一项任务都有明确的责任人和时间表。同时,可依托数字技术,建立全民参与的监督体系,确保各主体履行治理责任,避免职责不清导致的越位或缺位现象。此外,由于社区智治中存在数据壁垒,应建立统一、开放的数据库以及配套的信息采集、共享和应用机制,畅通各条块、各部门间的信息传输和沟通渠道,解决“信息孤岛”问题。可赋予各类治理主体平等的操作权限,实现同一平台上多元数据的互通,从而通过数据共享来实现治理资源的共享。

3.落实居民意见,确保智治参与

首先,需要广泛收集并积极回应居民意见,以居民为中心构建数字技术赋能社区治理。社区应通过多种渠道广泛征求居民意见,并建立反馈机制,确保居民的意见和建议能够及时有效地纳入社区治理决策。其次,根据居民的独特需求,推出相应的智治应用。每个社区都有其独特的人口结构和需求特点,社区应通过数字化手段精准了解和分析居民需求,提供个性化服务。例如,对于老龄居民较多的社区,可以开发智能健康监测和紧急救援应用,并提供具有针对性的健康管理服务,确保其需求得到及时满足。而对于年轻人和流动人口较多的社区,则可以重点开发便捷的公共服务接入渠道和社区互动平台,提升居民的参与度和满意度。

六、结束语

本文详细分析了广州市旧南海县社区的智治实践,探索了数字技术如何赋能城市社区智治,并结合多元治理理论来回应治理模式的现代化需求。同时,通过分析政府、市场和社会的多元参与,构建了社区智治的多元治理理论模型,提出了加强科技支撑、推动多元治理以及落实居民意见的建议。数字技术与多元共治理念的结合是提升治理效率和居民生活质量的有效策略。然而,智治的深化和推广还需具备相应条件,包括政府资金投入的可持续性、技术的适应性、治理的可持续性和居民参与的广泛性等。展望未来,城市社区智治的发展应更加重视技术与社区需求的精准匹配,同时增强居民的参与感和归属感。智治应成为促进社区包容性和可持续性发展的工具。通过不断优化技术应用和治理模式,为城市社区提供转型升级的新路径,最终实现智慧化、人性化与高效化的治理目标。

参考文献

- [1] 孟令鹏,田萃,许维胜.人工智能赋能城市社区治理的共融模式及其实施路径[J].上海行政学院学报,2021(2):83-90.
- [2] 中共中央 国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见[EB/OL].(2021-07-11).https://www.gov.cn/zhengce/2021-07/11/content_5624201.htm.
- [3] 民政部,中央政法委,中央网信办,等.关于深入推进智慧社区建设的意见[EB/OL].(2022-05-10).https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2022-05/21/content_5691593.htm.
- [4] 习近平.高举中国特色社会主义伟大旗帜 为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗——在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告[EB/OL].(2022-10-25).https://www.gov.cn/xinwen/2022-10/25/content_5721685.htm.

- [5] 苗大雷. 党建引领基层社会治理共同体建设的实践机制——以商品房小区治理为例[J]. 求索, 2024(1): 169-177.
- [6] 陈水生. 数字时代平台治理的运作逻辑: 以上海“一网统管”为例[J]. 电子政务, 2021(8): 2-14.
- [7] 郑磊. 城市数字化转型的内容、路径与方向[J]. 探索与争鸣, 2021(4): 147-152, 180.
- [8] 王雪竹. 基层社会治理: 从网格化管理到网络化治理[J]. 理论探索, 2020(2): 76-80.
- [9] 竺乾威. 公共服务的流程再造: 从“无缝隙政府”到“网格化管理”[J]. 公共行政评论, 2012(2): 1-21, 178.
- [10] 张权, 尹昭慧. “解构”网格化管理[J]. 河北学刊, 2013(5): 178-181.
- [11] 汪云峰, 白庆华, 田欣. 城市突发公共事件管理的网格化: 控制结构的功能障碍及其突破[J]. 情报杂志, 2010(4): 31-35.
- [12] 北京大学课题组, 黄璜. 平台驱动的数字政府: 能力、转型与现代化[J]. 电子政务, 2020(7): 2-30.
- [13] 巫细波, 杨再高. 智慧城市理念与未来城市发展[J]. 城市发展研究, 2010(11): 56-60, 40.
- [14] 毛佩瑾, 李春艳. 新时代智慧社区建设: 发展脉络、现实困境与优化路径[J]. 东南学术, 2023(3): 138-151.
- [15] 刘培功. 数字治理视域下社区治理共同体的“智治”逻辑与实践路径[J]. 理论探讨, 2023(5): 77-84.
- [16] 余敏江. 整体智治: 块数据驱动的新型社会治理模式[J]. 行政论坛, 2020(4): 76-82.
- [17] 李志强, 许峰. 整体智治与网络融合: 智慧社区应急治理机制及路径——基于浙江的实践探索[J]. 电子政务, 2022(9): 27-38.
- [18] 邓念国. 整体智治: 城市基层数字治理的理论逻辑与运行机制——基于杭州市S镇的考察[J]. 理论与改革, 2021(4): 58-69, 155-156.
- [19] MCGINNIS M D, OSTROM E. Reflections on Vincent Ostrom, public administration, and polycentricity[J]. Public administration review, 2012, 72(1): 15-25.
- [20] 王名, 蔡志鸿, 王春婷. 社会共治: 多元主体共同治理的实践探索与制度创新[J]. 中国行政管理, 2014(12): 16-19.
- [21] 李平原, 刘海潮. 探析奥斯特罗姆的多中心治理理论——从政府、市场、社会多元共治的视角[J]. 甘肃理论学刊, 2014(3): 127-130.
- [22] 王炳文. 数字技术赋能城市社区治理共同体的意义、问题与路径[J]. 重庆理工大学学报(社会科学), 2024(5): 1-10.
- [23] 王德福. 迈向治理共同体: 新时代城市社区建设的路径选择[J]. 湖北社会科学, 2022(8): 38-46.
- [24] 喻君瑶, 宁超. 多元赋能: 党建引领社会治理共同体建构的内在逻辑——基于广东省的多案例研究[J]. 中共天津市委党校学报, 2022(3): 87-95.
- [25] 杜娟, 钟昕怡, 唐有财. 数字技术赋能社区治理的现实问题及对策探析[J]. 领导科学, 2023(2): 112-116.
- [26] 金筱霖, 王晨曦, 张璐, 等. 数字赋能与韧性治理双视角下中国智慧社区治理研究[J]. 科学管理研究, 2023(1): 90-99.
- [27] 周济南. 数字技术赋能城市社区合作治理: 逻辑、困境及纾解路径[J]. 理论月刊, 2021(11): 50-60.
- [28] 侯志阳, 张翔. 作为方法的“中国”: 构建中国情境的公共管理案例研究[J]. 公共管理学报, 2021(4): 126-136, 174.
- [29] 姚煜垠, 张凤蓉. 数字新基建 赋能智慧社区——中国联通助力越秀区“多元赋能、减负便民”智慧社区建设[J]. 中国建设信息化, 2022(7): 38-40.
- [30] 广州市住房和城乡建设行业监测与研究中心. “新城建”优秀案例: “多元赋能、减负便民”智慧社区——越秀六榕街旧南海县[EB/OL]. [2024-04-20]. https://zfcj.gz.gov.cn/zjyw/xxhg/xxhg/content/post_8825048.html.
- [31] 石光辉. 广东省广州市越秀区六榕街道旧南海县社区: 凝聚多元主体 焕发治理活力[EB/OL]. (2023-08-18). <https://www.12371.cn/2023/08/18/ART11692351978806188.shtml>.

(文字编辑: 徐朝科 责任校对: 王香丽)

The Exploration of Digital Technology Empowering Urban Community Intelligent Governance: Based on the Case Analysis of Jiunanhai County Community in Guangzhou

ZHANG Yuguang, HAN Yaojun

(School of Law, Guangdong University of Technology, Guangzhou, Guangdong, 510520, China)

Abstract: With the rapid development of digital technologies such as artificial intelligence, urban communities in China are facing the dual dilemma of lagging governance model and low governance efficiency. The community's "intelligent governance" model has become an effective way to solve these dilemmas by integrating advanced digital technology and intelligent management methods to achieve efficient and accurate governance of community affairs. Through government guidance, market assistance and social participation, the community of Jiunanhai County in Guangzhou has built a system of intelligent security, intelligent fire protection and intelligent medical care, and realized the intelligent transformation of old communities. Based on the concept, mechanism and mode of "intelligent governance" in the community of Jiunanhai County, this paper constructs a theoretical model of multi-governance, and puts forward that strengthening scientific and technological support, promoting multi-governance and ensuring residents' dominance are the practical paths to realize "intelligent governance" in the community.

Key words: community intelligent governance; smart governance; multi-governance; community governance